UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN ECOTURISMO

TEMA:

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS Y SUIMPACTO EN LOS TURISTAS QUE INGRESAN A LA CIUDAD DE SANTA ANA.

AUTOR

GARCÍA MARTINEZ JOSÉ DANIEL

TUTOR

LCDO. HÉCTOR SIMÓN PINARGOTE VÉLEZ, Mg. Sc.

SANTA ANA – MANABÍ - ECUADOR

2015

LCDO. HÉCTOR SIMÓN PINARGOTE VÉLEZ MG. E.D.S

Docente del programa de titulación en Ingeniería en Ecoturismo de la Universidad Estatal del sur de Manabí.

CERTIFICA

Que el presente proyecto de investigación, titulado "LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y SU IMPACTO EN LOS TURISTAS QUE INGRESAN A LA CIUDAD DE SANTA ANA" ha sido monitoreado y revisado en varias sesiones de trabajo encontrándose listo para su presentación y apto para su defensa ante el tribunal.

Las opciones y sugerencias vertidas en el mismo son frutos de la investigación realizada, experiencias, constancias, trabajo y originalidad de su autor Sr. José Daniel García Martínez, siendo de su exclusiva responsabilidad.

Jipijapa Enero del 2015

Lcdo. Héctor Simón Pinargote Vélez. Mg. E.D.S.

TUTOR

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente proyecto de investigación titulado: ***La calidad de los servicios de alojamiento y su impacto en los turistas que ingresan a la ciudad de Santa Ana, año 2015"***

Cuenta con todas las correcciones y sugerencias emitidas por la comisión de profesionalización y extensión de la Carrera De Ingeniera en Ecoturismo, motivos por el cual el Sr. José Daniel García Martínez, es aprobado.

Aprobado por el tribunal

Lcdo. Walter Jesús Pin Figueroa
Mg. Duie.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Lcda. Alexandra Elsy Pita Lino
Mg. Ge.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lic. Vanessa Teresa
Santos Moreira Mg. Sc
MIEMBRO DELTRIBNAL

INTRODUCCIÓN

El turismo desde sus inicios siempre ha sido una actividad de contacto constante con seres humanos de diferentes culturas, creencias, religiones, tradiciones, etnias, folklor y esto requiere el relacionamiento con diversos tipos de personas, las mismas que en sus recorridos se dedican a diferentes actividades y luego de aquello necesitaran alojarse para descansar.

El Ecuador cuenta con cuatro regiones naturales y en todas ellas se pueden hacer turismo, en la Costa se encuentra la provincia de Manabí conocida por tener 250 km de hermosas playas en las cuales se pueden encontrar una gran cantidad de servicios de alojamientos para los turistas, dentro de la provincia se encuentra la Ciudad de Santa Ana la misma que cuenta con una gran variedad de balnearios de agua dulce que son muy visitados por los turista que luego de relajarse llegan a los servicios de alojamientos para pasar la noche en familia y conocer la Ciudad.

La importancia de ofrecer un servicio de calidad ha sido el motivo de estudios de muchos investigadores, y de ello se ha derivado el interés por desarrollar modelos que permitan su compleja medición. Existen varios modelos para la medición de la calidad pero uno de los trabajos más importantes acerca de la calidad en los servicios es el modelo conocido como el “Service Profit Chain” (SPC), realizado por los autores (Heskett, Sasser, Schlesinger, 1997) Este modelo es una estrategia para la creación de valor de servicio mediante la satisfacción y fidelización de los clientes y la satisfacción y productividad de los empleados, el mismo que ha sido utilizado por varios investigadores en diferentes trabajos a nivel mundial.
El objetivo de esta investigación es de determinar la calidad de los servicios de alojamiento y su impacto en los turistas que ingresan a la Ciudad de Santa Ana.

RESUMEN

El proyecto de investigación tiene el propósito de analizar la calidad en los servicios de alojamientos y su impacto que esto causa en los turistas que ingresan a la Ciudad y a las empresas que brindan servicios de alojamientos, todo esto se basa en un estudio realizado a los turistas, dueños de las Empresas hoteleras y al personal que está encargado en la atención al cliente mediantes encuestas realizadas en la Ciudad. El método que se utilizo fue el de la encuesta el mismo que conto con 100 turistas entrevistados. Los principales resultados nos demuestran que las dimensiones son mayores en la falta de servicios de calidad por no tener preparación en la atención al cliente y por no contar con las nuevas tecnologías a las cuales los turistas están enseñados habitualmente, además de no contar con servicios complementarios en las empresas de alojamientos. El análisis de datos se efectuó a través de la estadística descriptiva, se presentan gráficos que fueron interpretados para sacar conclusiones y recomendaciones, que en consecuencia se presentan los resultados obtenidos. Los beneficiarios de esta investigación serán los dueños de los alojamientos de la Ciudad y los turistas que nos visiten.

Palabras claves: Calidad, impacto, satisfacción, servicios complementarios, nuevas tecnologías.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Nº		Pág.
I	TÍTULO DEL PROYECTO	1
I	La calidad de los servicios de alojamientos Y su impacto en los turista que ingresan a la Ciudad de Santa Ana.	1
II	PROBLEMA DE INVESTIGACION.	2
2.1	Definición del problema	2
2.2	Formulación del problema	2
2.3	Preguntas derivadas –sub preguntas	3
III	OBJETIVOS	4
3.1	Objetivo general	4
3.2	Objetivo específicos	4
IV	JUSTIFICACIÓN	5
V	MARCO TEORICO	7
	Bases teóricas	7
5.1.	Calidad	7
5.1.2	La calidad como elemento de diferenciación	8
5.1.3	Infraestructura	8
5.1.4	La fidelidad	9
5.1.5	La gestión de calidad	10
5.1.6	La satisfacción	10
5.1.7	La calidad en los servicios de alojamientos	11
5.2	Los impactos del turismo	11
5.2.1	Impacto del turismo residencial	11
5.2.2	Impacto por la pérdida cultural	12
5.2.3	Impacto económico	12
5.2.4	Impacto por la demanda	13
5.2.5	Impacto en el turismo por la inseguridad	14
5.2.6	Impacto emocional	15
5.2.7	Impacto en el turismo por su accesibilidad	16
5.2.8	Impacto tecnológico	16

5.3	MARCO CONCEPTUAL	17
VI	HIPOTESIS	19
VII	METODOLOGIA	19
7.1	Métodos	19
7.2	Técnicas	20
7.3	Recursos	20
7.4	Materiales	20
7.5	Financiero	21
VIII	PRESUPUESTO	22
IX	ANALISIS Y TABULACION	23
	FICHA DE NIVEL DE FORMACION	34
	FICHA DE OBSERVACION	35
X	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	36
XI	BIBLIOGRAFIA	37
XII	PROPUESTA	40
	CERTIFICACION DEL TUTOR	46
	ANEXOS	47

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 ¿Conoce usted si los servicios de alojamiento de la ciudad de Santa Ana son de calidad?

CUADRO N°2 ¿Conoce usted con cuantas infraestructuras hoteleras cuenta la ciudad de Santa Ana?

CUADRO N°3 Si se hospedo en un hotel de la ciudad quedo satisfecho con los servicios que le ofrecieron?

CUADRO N°4 El hotel en que se alojó contaba con servicio complementario?

CUADRO Nº 5 Cree usted que el personal que lo a tendió al momento de ingresas a los hoteles, estaba capacitado en la atención al cliente.

CUADRO Nº 6 Si llega de vacaciones, estudios, o trabajo a la ciudad, se alojaría nuevamente a pesar del poco nivel de formación que tienen las personas que trabajan en los servicios de alojamiento.

CUADRO Nº 7 Recomendaría los servicios de alojamiento de la ciudad a sus amigos o familiares una vez que usted identifico la calidad de los servicios.

CUADRO Nº8 Como le pareció la calidad de los servicios de a usted que ha solicitado una habitación en esta clase de alojamiento dependiendo su lugar de residencia?

CUADRO Nº9 Según el tipo de turismo que a usted realizo en la ciudad como califica la calidad de las empresas de alojamiento.

CUADRO Nº10 Si usted adquirió los servicios de alojamientos de la Ciudad presento alguna pregunta alguna queja por la falta de capacitación.

CUADRO Nº11 ¿Cuál es su nivel de s en lo referente a la calidad de los servicios de alojamientos de la Ciudad?

INDICE DE GRAFICOS

GRÁFICO Nº1	Calidad de los servicios.	26
GRÁFICO Nº2	Nivel de formación.	27
GRÁFICO Nº3	Servicios ofrecidos.	28
GRÁFICO Nº4	Servicios complementarios.	29
GRÁFICO Nº5	Capacitación de trabajadores.	30
GRÁFICO Nº6	Reservación contínua.	31
GRÁFICO Nº7	Recomendaciones.	32
GRÁFICO Nº8	Lugar de residencia.	33
GRÁFICO Nº9	Motivo del viaje.	34
GRÁFICO Nº10	Quejas.	35
GRÁFICO Nº11	Nivel de satisfacción.	36

I. TÍTULO DEL PROYECTO

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS Y SU IMPACTO EN LOS TURISTAS QUE INGRESAN A LA CIUDAD DE SANTA ANA.

II. PROBLEMA DE INVESTIGACION

II.I DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.

La mala calidad de los servicios la poca infraestructura de alojamientos y la mala ubicación han causado que en la Ciudad de Santa Ana el turista se sienta insatisfecho, ya que una buena calidad en la atención al cliente y en los servicios de alojamientos se han convertido en uno de los obstáculos más grandes para competir con empresas que ofrecen servicios similares a nivel nacional.

La Ciudad de Santa Ana cuenta con infraestructuras de alojamientos que están siendo visitadas por turistas locales, regionales e internacionales sin que los dueños de estos establecimientos tengan los servicios necesarios ni un personal capacitado que este inmerso en la profesión que permitan la satisfacción de los turistas que llegan a la ciudad.

Esto ha causado un impacto negativo enorme en la ciudad ya que en varias ocasiones los turistas que llegan y solicitan los servicios de hospedaje no son atendidos con la calidad que están enseñados y prefieren viajar a otra ciudad en la que los servicios que ellos requieren sean cumplidos en su totalidad y por un personal que estén capacitados en la atención al cliente.

La calidad se la define tanto para los servicios o para los productos y se dice que es la percepción que el cliente tiene del mismo, se ha convertido en una herramienta básica para satisfacer necesidades implícitas o explicitas en cualquier servicio o producto que sea lanzado al campo laboral y comercial.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la calidad de los servicios de alojamientos y que impacto causan en los turistas que ingresan a la Ciudad de Santa Ana?

2.3 PREGUNTAS DERIVADAS –SUB PREGUNTAS

- ¿Diagnosticar si la calidad en la atención al cliente está afectando al rendimiento productivo de las empresas de alojamiento en la Ciudad de Santa Ana?

- ¿Conocer si la falta de servicios complementarios está afectando a las empresas de alojamientos de la Ciudad?

- ¿Cuántas empresas de alojamientos están dispuestas a recibir capacitaciones para de esta manera mejorar la calidad de los servicios en la Ciudad de Santa Ana?

III. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad de los servicios de alojamientos y que impacto causan en los turistas que ingresan a la Ciudad de Santa Ana.

3.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de formación que tienen las personas que trabajan en los servicios de alojamientos de la Ciudad de Santa Ana.

- Identificar la calidad de los servicios de alojamientos en la Ciudad de Santa Ana.

- Conocer la calidad de los servicios de alojamientos para de esta manera desarrollar propuestas de capacitación para mejorar la atención a los turistas que visitan la Ciudad.

IV. JUSTIFICACIÓN

Hoy en día el turismo en el País se ha convertido en una de las fuentes de ingresos de más relevancia sobre todo para los servicios de alojamientos ya que en la mayoría de los casos los visitantes son de otra localidad, los mismos que son atraídos por diversas razones tale como ocio, trabajo, estudios, o relax. Por esto la investigación se enfocara básicamente en monitorear la calidad de los servicios de alojamientos con los que cuenta la ciudad de Santa Ana, y de esta manera saber si los turistas son atendidos con calidad y calidez.

La investigación no pretende juzgar la manera de atender a los turistas en los servicios de alojamiento que se encuentran en la ciudad ,si no es de recopilar información considerando el número de establecimientos que existen, conocer el nivel de formación que tienen las personas que trabajan en los hoteles, determinar los servicios con los que cuentan y proponer capacitaciones para de esta manera mejorar la atención a los turistas que ingresan a la ciudad y solicitan los servicios de alojamientos.

Como impacto se fundamenta en varias investigaciones al desarrollo y cambio social porque cuando cambia la Ciudad con infraestructura moderna cambia el estilo de vida de los habitantes los mismos que están perdiendo sus tradiciones atravez de la historia, la misma que en ocasiones forman parte de un patrimonio cultural.

Las empresas de alojamientos requieren personal capacitado e idóneo que realice una gestión eficaz y sea capaz de proponer estrategias competitivas así como desarrollar planes de acción que ayuden al desarrollo económico y social de la localidad

el estudio principal por la que se pretende realizar esta investigación es la de determinar la calidad de los servicios de alojamientos y su impacto en los turistas que ingresan a la ciudad de Santa Ana y de esta manera mejorar la calidad de los servicios de los alojamientos y contribuir en el campo investigativo, turístico y al desarrollo de la ciudad que será de mucha utilidad para las autoridades porque contara con un estudio científico elaborado, además de diseñar una propuesta para aportar a la calidad en la atención a los servicios de alojamientos.

V.MARCO TEORICO

Entre los antecedentes se encuentra el estudio investigatibo de (Bethencourt, Díaz, Perez, Sanchez, 2005) quienes publicaron en una revista cientifica de turismo y patrimonio cultural (PASOS) que la calidad es por tanto, un concepto subjetivo, por lo que explican su carácter dinamico y no universal, pues los gustos de los tiristas evolucionan con el transcurso del tiempo. Ademas la idea de calidad no es tampoco universal, se requieren respuestas especificas de la oferta a los deceos y aspiraciones de segmentos del mercado cada vez mas diferenciados. Genera una serie de beneficios como empleo, conocimiento, educacion,crecimiento economico, etc. Sin enbargo la actividad turistica tiene tambien impactos negativos en la sociedad, en los recursos naturales. Como la aculturacion, la drogaccion y la contaminacion, entre otros, ya que los impactos pueden afectar de una manera positiva o negativa a una sociedad.

BASES TEÓRICAS

5.1.1LA CALIDAD

La calidad se considera en la actualidad uno de los aspectos claves de la gestión, los clientes cada día son más exigentes, la competencia cada día es mayor según (Solsona J, 2014) Concluyo además que la calidad predispone al cliente a pagar más por el servicio prestado puesto que se da respuesta a sus expectativas. De este modo, con una mayor calidad el servicio en los alojamientos de turismo rural permite tener una menor dependencia de los precios, ya que pueden fijarse precios superiores lo que repercute directa en la rentabilidad de los negocios.

(Marino, Hernandez, Martín, Sánchez) Determinaron que para mantener la posición competitiva en el mercado y conseguir el éxito empresarial se tiene que ofrecer un servicio de calidad, a través de la habilidad del personal innovar y la formación continua del personal entre otros aspectos.

(Monfort Mir, Vicente M, 2002) Definieron que lo principal que sustenta a las empresas hoteleras son los activos intangible, ya que los recursos físicos como (ubicación, edificio, habitaciones, mobiliario) son fáciles imitables, debido a que son observables directamente y es posible su adquisición en los mercados organizados. En cambio, los activos intangibles como la reputación de los hoteles, la imagen de las empresas, la calidad de servicios de los empleados o las rutinas organizacionales de alojamiento, efectivo servicio de reservas o factores determinantes no se pueden comprar y adecuarlos.

5.1.2 La calidad como elemento de diferenciacion.

La competencia en precios, como estrategia tradicional de la empresa turistica española no solo no ha conseguido sus objetibos de maximizacion de beneficios, si no que se ha mostrado como una alternativa imposible a las actuales sircustancias sicioeconomicas. En cambio, la cultura de la localidad si se revelo como estrategia de futuro. La relacion positivamente positiba entre renta disponible y demanda turistica hace que la gente esté viajando, es lo que a incrementado sustancialmente sus niveles de renta durante los ultimos años produciendo mejoras significativas en los estandares en comodidad y confort de sus hogares,por tanto los estandares de calidad de los hoteles rurales ha de mejorar mucho para guardar relacion con los hogares de los turistas. El incremento en la satisfaccion de la demanda turistica es otra de las tendencias destacables de la demanda turisticas en el conjunto de Europa. El turismo es mas sostificado en demandas, mas exigentes en terminos de la calidad de servicios y de autenticidad de oferta (García B, 2005)

5.1.3 La infraestructura turistica

Infraestructura turística son aquellos medios con los que cuenta el destino para brindar las posibilidades y que el turista pueda llegar y tener acceso, mediante el uso de los distintos medio de trasportación; en este elemento se incluyen los puertos, los aeropuertos y la red de carreteras que permiten

llegar al lugar. Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente. Por otro lado, la infraestructura es la base material de una sociedad y la que determinará la estructura social, el desarrollo y el cambio social de la misma, incluyéndose en estos niveles las fuerzas productivas y las relaciones de producción que en la misma. (Equipo Consultor TOURISM & LEISURE, 2006) el desarrollo turístico del país se ve en la mejora de las infraestructuras y servicios básicos que sirven de apoyo a la actividad turística, en las unidades de interés turístico definidas como Prioritarias en el programa de ordenamiento.

5.1.4 La fidelidad

Cuando existe un cliente satisfecho por lo general siempre vuelve a requerir o comprar el mismo servicio si llegan a nesecitarlos, por lo tanto es recomendable medir el nivel de satisfaccion de los clientes para de esta manera saber si se esta ofreciendo o no un servicio de calidad, otra manera de saber si un cliente se sintio satifecho o no es pedir a los clientes que dejen sus sujerencias y una de las fuentes mas confiables es de realizar fichas para que al momento de retirarse los turistas puedan calificar el servicio según como les parecio a ellos,estas expectativas se las pueden encontrar en el manual de las buenas practicas turisticas donde se hacen alusión que al hablar de los servicios a los clientes producto o servicios tienen que superar las expectativas de los clientes y para eso sedebe tener actitud, cortesia, buena comunicación, un buen trato para el personal como para el cliente y por ultimo dar recomendaciones ya que en muchos de los casos los clientes se sienten indesisos al momento de elegir sierto servicio o producto. (Heskett, Sasser, Schlesinger, 1997) Determinaron ademas que un cliente satisfecho va a conciderar la opcion de volver a contratar el mismo servicio en caso de nesecitarlo, sin enbargo, esta relacion no siempre se cumple, ya que en el mercado actual, los clientes tienen diversas alternativas para un servicio y de esa manera tener fidelidad o no.

5.1.5. La gestion de calidad

(Solsona J, 2014) La Gestión de calidad en la empresa establece una serie de acciones que estructuran en dos líneas fundamentales. Aquellas dirigidas al apoyo de las personas que forman parte de las empresas, y las acciones cuyo objeto es la creación de un sistema de aseguramiento y evaluación de calidad, además en este mismo tema (Marreiro y Marques, 2011) Definieron que los estudios de satisfacción en el ámbito turístico se han desarrollado a grosso modo en esas dos teorías, complementando sus antecedentes como (la calidad percibida) y su influencia en el comportamiento futuro del consumidor, como la propensión a regresar a recomendar el lugar, (Alen y Fraiz, 2006) Determinaron que hay otros trabajos que definen las posturas contrarias, es decir, que la calidad de servicios es un antecedente de la satisfacción de los clientes. Resultados semejantes han sido alcanzados

De acuerdo a lo antes mencionado se puede decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

5.1.6. La satisfacción

En la satisfacción se habla de varios elementos que intervienen pero entre los mas importantes esta el rendimiento percibido de las expectativa, el rendimiento se lo obtiene despues de adquirir un producto y en los resultados que obtienen del mismo, las expectativas siempre las va a tener el cliente por obtener algo de lo que adquirio. (Marreiro y Marques, 2011) Manifestaron ademas que la satisfaccion es uno de los principales topicos de estudios en lo concierte al comportamiento del consumidor, y esto se considera como un requisito obligatorio para el desempeño competitivo y satisfaccion de cualquier producto, servicio o destino, tomando en cuenta que el cliente satisfecho por lo general siempre vuelve a comprar o adquirir el producto, comunica a otros si el producto o servicio es de calidad y un cliente satisfecho deja de adquirir otro producto que sea ofertado al

mercado (Millan, Diaz, Stevan, 2010) Concluyeron que la satisfacción se la puede determinar tanto en los destinos en general con los servicios turisticos utilizados.

5.1.7. La calidad en los servicios de alojamientos

El cambio en el comportamiento y en los valores de los consumidores hacia la empresa de alojamiento constituye un factor crítico en el turismo actual. Se a pasado de una tipologia de turistas que consumian servicios estandarizados, basado en la calidad y la satisfacción que en la mayoria de los casos existen precios competitivos sin otogar importancia vigente. Sin embargo la formacion turística en los estados miembros diferente sustancialmente de un estado miembro a otro. Esto puede dar lugar a diferencia en lo que respecta a las acciones de formación específica en materia de seguridad y a las competencias necesarias en el sector. (Casanova S y Loor E, 2012) Concideraron que el tema referentes a los alojamientos es muy complejo ya que en el mundo globalizado y las nuevas tecnologias hacen que los turistas exijan servicios de calidad y calidez, para de esta manera sentirse satisfecho.

5.2 LOS TIPOS DE IMPACTOS EN EL TURISMO

5.2.1 Impactos en el turismo recidencial

Los impactos en el turismo recidencial se denominaron turismo agresivo ya que se muestran críticas por los efectos del turismo en las poblaciones receptoras, esta se enfoca más en la mayoría de las poblaciones indígenas en América Latina. Son muchos los ejemplos que siguen estas líneas,pero se destaca algunos casos ejemplisantes, muy significativos y de gran impacto en la academia. En este sentido algunos números de la revista cultural SURVIVAL QUATERLY en los años 1982 y 1990 hal alterado sobre las consecuencias negativas del turismo sobre los alojamientos que se encuentran dentro de la poblacion indígenas, y esto se basa a que en los años 60 estas comunidades recibían pocos mochileros, en los años 80 paso a recibir cientos de turistas que buscaban lo étnicamente exótico,

impacto primitivo y autentico, lo mismo que genera una alteración radical en los modos de vivir de los indígenas (Pereiro, 2012).

(Melgar S, 2011) Determino que desde el inicio de las grandes y pequeñas empresas de alojamientos comenzaron los fenómenos de masas del turismo y casi podríamos decir en un bien de primera nesecidad, el turismo ha estado relacionado con la degradación ambiental y la permanente ocupación de nuevos espacios, además de ser acusado en muchas ocasiones de banalizar la cultura local al convertirla en un producto más para poder ser consumido por los visitantes que hacen uso del territorio. La problemática y las tenciones que se originan a la hora de hablar del desarrollo del turismo y la sustentabilidad ambiental especialmente en los Parques Nacionales sustentando en la base de la preservacion de las especies silvestre y marinas que se dan en las diferentes áreas.

5.2.2 El impacto por la pérdida cultural.

La tradición económica de varios de los pueblos se basan en la agropecuaria y esto hace que muchos jóvenes que se dedican a esta profeción, cuando llega la epoca de recolección de sus productos se desplazan de sus localidades habituales a otros puntos geográficos, (Sánchez M, 2011) Determino que estos desplazos causan impactos ya que en varias ocaciones los turistas se acercan a ellos para pedirles información turísticas y ellos por no ser de esa localidad no les dan la información necesaria para que sus viajes sean satisfactorios (Piñar, Navas,Viñas, 2011) En este mismo tema argumentaron que existen diferentes expectativas en lo referente a la migracion y a las actividades que resultan interesantes explorar, ya que pueden estar causando otros impactos aun no conocidos.

5.2.3 Impacto económico

A nivel internacional se conoce la importancia del turismo como un elemento dinamizador de las economias locales dichos reconocimientos se manifiestan como una condición importante en los planes, desarrollo, tanto

del orden nacional como regional. Prevalece en estos los esfuerzos por invertir en promoción y diseños de nuevos productos turísticos, investigación de mercados, infraestructuras y estímulos a la creacion de nuevos prestadores de servicios turisticos. Dada la importancia que tiene esta actividad en muchas regiones,es necesario determinar la real dimención que ese impacto económico genera en ellos (Gabriel J, Zapata S, Monterubbionesi D, 2011) Evaluaron además cómo influye el turismo en el crecimiento de largo periodo, los impactos se califican en directo, indirecto e inducidos, y la principal dificultad al medir los impactos económicos del turismo se debe al carácter multisectorial de la actividad turística que conlleva beneficios que resultan difíciles de cuantificar y que de alguna manera disminuyen la verdadera contribución del turismo al desarrollo económico (Rodriguez D, Fraiz A, 2011) determinaron que para reducir los impactos se debe detectar las primeras señales de peligro, en la preparación se realizó la planificación de la crisis y se formo al personal en gestión de crisis en la fase de respuestas y que todo el personal forme planes para superarse de la sencibilidad del turismo a un amplio abanico de factores externos.

5.2.4 Impacto por la demanda

Existen impactos por un agresivo aumento de la demanda de alojamientos privados por parte del grupo de turistas de sol y playa mientras que en otros negocios de alojamientos que se encuentran retirados de esas zonas hubo un efecto contrario, porque los gastos que los turistas de sol y playa realizaban eran mayor por dia, a diferencia de establecimientos que estaban retirado, las estrategias para reducir estos impactos es la de impulsar el turismo verde, como es el caso del sector agrario, lo que llevaria a generar un flujo de demanda de igual manera que al turismo de sol y playa según (Anzar y Rosellan, 2006) Pero en este mismo tema (Mendoza, Monterrubio, Fernandez, 2011) Concluyeron que los impactos sociales del turismo son diversos y dependen ampliamente de varios factores como el tipo de turistas, el grado de desarrollo turístico y las condiciones

económicas, siciales y políticos de la comunidad local, y el grado de impacto social varia dependiendo del cambio especifico que se genera en una comunidad y su capacidad para recibir dicho cambio.

5.2.5 Impacto del turismo por la inseguridad

Existe una relacion estrechamente observable entre el turismo y el terrorismo. Para algunos, el primero es la concatenación lógica donde se desemboca el odio de algunos grupos por las inequidades de Occidente y su expación hegemónica.para otros, el turismo es el talón de Aquiles por el cual el Occidente que se presenta así mismo como todopoderoso se hace en si vulnerable. Esta nos lleva a la siguiente derivada de los procesos tecnológicos que han sido historicamente situados luego de la guerra. Esto ha causado un enorme impacto en el turismo ya que muchos viajan pero saben que esto les puede causar no solo daños materiales, si no que hasta la pérdida de sus propias vida por los tantos grupos terroristas anivel de los continentes, causando un impacto serio en las empresas prestadoras de servicios turísticos según (Korstanje M, 2011) En este mismo tema (Ortega, Fiembres, Ortega, 2011) Determinaron que el esparcimiento de los turistas dependen del lugar donde se encuentran los servicios de alojamientos, existen lugares de esparcimiento cerca de las empresas hoteleras pero no cuentan con la seguridad necesaria para que los turistas se sientan cómodos, además de afectar al turismo esto afecta directamente a la calidad de vida, y esto no es conciderado como un recurso porque nada puede ser remplazado por otros, y tal es el caso de la falta de tiempo libre que no puede ser sustituida por mas ingresos.

En este mismo tema (Inman C, Seguura G, 1999) Concluyeron que uno de los impactos mas serio en algunos paises son los delitos contra los turistas con eventos que, aunque no sean frecuentes,pueden diseminarse muy rápido atraves de las redes mundiales de noticias cualquier imagen positiva que haya desarrollado un país, (Rodriguez T, Álvarez de la T, 2013) Consideraron que los destinos más preferidos en un corto plazo son los más conocidos a escala nacional e internacional, debido a que las

distancias que hay que recorrer son más grandes y la percepción de riesgos de los turistas sobre estos destinos es mayor al estar en el centro del foco turístico un claro ejemplo de eso fue el impacto de la crisis del 11-S en EEUU.

Otro impacto que se da en los alojamientos es la inseguridad contra incendios, si bien el porcentaje es muy bajo, los accidentes pueden tener un gran impacto la (Comición Europea, 2014) Concluyo no obstante tambien el impacto dicho, marca en el mercado interior deberia cuantificarce, a fin de evaluar cualquier posible distorción del mercado debido a la existencia de normas divergentes.

5.2.6. Impacto emocional.

(Aledo, García, ortiz, 2010) Determinaron que una de las faces consiste en identificar los impactos inducidos por el turismo residencial sobre las estructuras ambiental, económica y social del objeto de estudio. A partir de los desarrollos teóricos sobre impactos sociales de esta investigación ha construido una definición de impactos de turismo residencial que son atendidos como los efectos inducidos por esta actividad sobre las estructuras local. De este modo a lo largo de la investigación se identifican como impactos de la actividad turística residencial el déficit en la oferta de servicios y el incremento de precios especialmente entre grupos de fiferentes nacionalidades.

(Pozo H, Aparecida R, Tachizawat T, 2011) Determinaron que un impacto con el que siempre se encuentran los turistas es con el comportamiento emocional en la satisfacción, es por lo tanto independiente del sentido global de las efectivas legales de los clientes en el periodo del servicio, hay autores que inclusos han diseñado escalas emocionales que identifican las categorias principales, incluyendo la aceptación, la alegria, la expectativa, el miedo , la cólera, la tristeza, la sorpresa y la repucnación. Esas emociones son normalmente internacionales porque ellos tienen un objeto o referencia y que son diferentes del concepto del humor, que es un estado generalizado inducido por una variedad de factores y es normalmente

cansativo, el medio con el cual los clientes sean atendidos al momento de adquirir un producto o servicio causan impactos en la satisfacción de los mismo,ya que las emociones de una persona pueden ser positivas o negativas. Las personas en estado emocionales positivos tienden a disminuir su complejidad en su toma de deciciones y tienen menos tiempo de decisiones y tienen menos tiempo de decisión que las personas en estados emocionales negativos, ademas en este mismo tema, (LA Universidade Anhembi Morumbi, 2014) En un estudio realizado demuestra que la hospitalidad refleja muchos aspectos en cualquier servicio que se ofrezca a los turistas en sus mas diferentes aspectos.

5.2.7.Impacto del turismo por su accesibilidad.

La problemática que se da en el turismo accesible se dan en todas las empresas a nivel internacional que estan inmersas en el campo del turismo, (Fontanet G, Jaume J, 2011) Hicieron referencia a la práctica turística la misma que está orientada a las personas con discapacidades, que consiste en asegurar las condiciones necesarias para que una persona que presente alguna discapacidad puede hacer turismo. La OMT define al turismo accesible como aquel que pretende facilitar al acceso de las personas con discapacidades permanente o temporal tengan las condiciones adecuadas de seguridad y autonomia para el desarrollo de sus actividades en lugares físicos a la prestación de servicios y los sistemas de comunicación.

5.2.8.Impacto tecnologico

(Rodriguez J, 2011) Determino que las nuevas tecnologias se han convertido en uno de los factores más importantes para brindar un servicio de calidad en las empresa de alojamientos se ha convertido en las herramientas básicas para que el cliente se sienta satisfecho y de esta manera obtener la fidelidad, pero hay ocaciones en que estas tecnologias ocasionan impactos negativos esto se puede observar porque hay turistas o miembros de las localidades que no les gustan que sean fotografiados, las cámaras fotográficas pueden ocasionar impactos negativos o positivos

en los turistas, se dice que son positivos cuando el turista captura imágenes del sitio con la debida autorización y ese viaje puede ser un recuerdo inolvidable para toda su vida, y son negativos cuando muestran imágenes que pueden causar el repudio del lugar por el público.

5.3.MARCO CONCEPTUAL

Infreastructura turistica: Infraestructura turística son aquellos medios con los que cuenta el destino para brindar las posibilidades y que el turista pueda llegar y tener acceso, mediante el uso de los distintos medio de trasportación, es todo aquel servicio gubernamental y privado que coadyuva al desarrollo de la actividad turística, de un PAÍS.

Empresas de alojamientos turísticas: Las empresas turísticas son sociedades, u organizaciones estructuradas en variedades de comercio, las cuales tienen como objetivo comercializar personales de servicios que satisfagan las necesidades de los turistas.

Industria hotelera: Es el conjunto de empresas que ofrecen diferentes tipos de servicios, para satisfacer necesidades básicas de alojamientos, descanso, higiene, alimentación entre otros.

Organizacion administrativa turística: Para Henry Fayo (Terry, 1999) Determino que la organizacion administrctiva consiste en Organizar , Direcciónar, Coordinar y Controlar.

Hotel: Es un establecimiento cuya estructura total se dedica al alojamiento público que equipa especialmente a fin de prestar permanentemente a sus huéspedes servicios remunerados de alojamientos, alimentación y otros fines como oficina y recepción, salas de estar, teléfono público y prestar servicios diario de limpieza y aseo en las habitaciones u dependencias.

Hospedaje: Son aquellos establecimientos hoteleros cuyas instalaciones no llenan las condiciones exigidas a las categorias superior (hoteles).

Motel: Establecimiento público, situado generalmente fuera de los núcleos urbanos y en las proximidades a las carreteras, en el que se facilita alojamiento en departamentos con entradas independientes desde el exterior, y con garajes y cobertizos para automóviles.

Hostal: Casa donde se da comida y alojamiento mediante pago.

Pensiones: Son aquellos establecimientos que facilitan hospedajes, sin llegar a la categoria del hotel, habitualmente en régimen de pensión completa. Estos establecimientos estan autorizados para exigir que sus clientes se sometan a dicho régimen.

Servicio de alojamiento: Es el desarrollo de la actividad turística que influye directamente en el mejoramiento de los servicios básicos como son los servicios de restauración, personal capacitado, telecomunicaciones, electricidad , agua potable y parqueadero vehicular.

Turismo: Etimológicamente considerada se deriva de la palabra latina “tomus” que quiere decir vuelta o movimiento. Es la naturaleza del ser humano a cambiar de sitio para beneficiarse de las bondades de otros lugares distintos de aquel donde usualmente vive y descansa en ambiente agradable, para esparcimiento y recreación.

Turista: Es aquella persona que se traslada de undomicilio habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de recidencia habitual mas de 24 horas y realizando pernotación en el otro punto

Segmento turístico: Consiste en la clasificación del turismo según las motivaciones y actividades de los turistas**.**

VI. HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL.

La calidad de los servicios de alojamientos está causando impactos en los turistas que ingresan a la ciudad de Santa Ana.

VII.METODOLOGIA

El desarrollo de esta investigación se ara directamente en el lugar de los hechos, en si específicamente se realizara en la ciudad de Santa Ana. De acuerdo con los objetivos el estudio realizado se definió como exploratorio descriptivo de tipo de encuesta común en el estudio del comportamiento del consumidor, el público que se investigo estuvo conformado por turistas regionales, nacionales y extranjeros.

METODOS

Los métodos que se utilizaran serán:

Método hermenéutico.-Este método consiste en la lectura comprensiva de datos que se utilizaran en el proceso de la investigación para de esta manera darle fortalecimiento al marco teórico y para fundamentar las hipótesis.

Método inductivo.-Este método se basa en el análisis que va desde algo particular a algo general que tiene una enorme relación con el tema y objetivo de la investigación, esto explica la información de los formularios que se van aplicar.

Método descriptivo.-Este método se lo utiliza para describir la realidad actual de lo que se va a investigar en el sitio.

Método analítico sintético.-este método se aplica para la elaboración de las conclusiones y recomendaciones concordante con el resultado de la investigación.

Método estadístico.-Este método se lo utilizara para poder interpretar toda la información en los cuadros y los gráfico.

TÉCNICAS

- Ficha
- Encuestas
- Observación en el sitio de estudio.

RECURSOS

- Humanos
- Turistas
- Encargados de los hospedajes
- Docente tutor.

MATERIALES.

- Cámara fotográfica
- GPS
- Computadora
- Hojas
- Internet
- Bolígrafos.

FINANCIEROS

- Transporte
- Impresiones
- Empastados
- Anillados
- Fotocopias
- Alimentación

VIII. PRESUPUESTO

El financiamiento del presente trabajo de investigación, será cubierto en su totalidad por los recursos económicos del investigador del proyecto.

RUBROS	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR. UNITARIO.	VALOR TOTAL
TRABAJO DE OFICINA.				
Lapto	U	1	600	600
Internet	HORAS	20	1.00	20.00
Esferos	U	5	0.40	2.00
Hojas de	RESMA	1	5.00	5.00
Impresión de proyecto de	HOJA	60	0.05	3.00
Fotocopias de	HOJA	100	0.05	5.00
Anillados de	U	5	1.00	5.00
Impresión de	HOJA	100	0.15	15.00
Impresión de	HOJA	100	0.15	15.00
Empastado	U	7	10.00	70.00
SUBTOTAL 1				**740.00**
TRABAJO DE CAMPO				
Libretas de	U	1	2.50	2.50
Tableros	U	2	5.00	10.00
GPS	U	1	300	300
Carpetas	U	3	3.00	3.00
SUBTOTAL 2				**315.50**
TRABAJO DE CAMPO				
Viáticos	DIAS	20	15.00	300.00
SUBTOTAL 3				**300.00**
TRAMITES LEGALES				
Derechos de Grado	GLOBAL	1	30	30.00
SUBTOTAL 4				**30.00**
GASTOS DIRECTOS				**1.385,00**
Imprevistos (gastos directos)				**80.00**
TOTAL				**1.465,00**

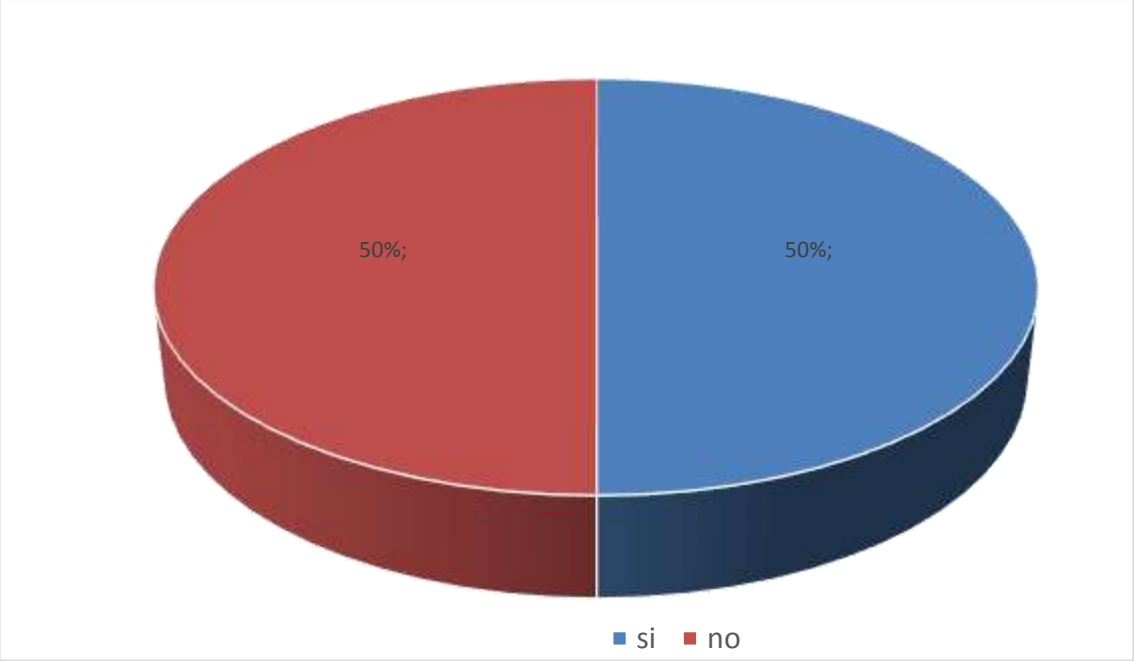
IX. ANALISIS Y TABULACION DE RESULTADOS

Los resultados que se muestran a continuación son aquellos que nos dieron una vez realizada la encuesta a los turistas quienes adquirieron los servicios de alojamientos de la Ciudad.

Objetivo 3: Conocer la calidad de los servicios de alojamientos para de esta manera desarrollar propuestas de capacitación para mejorar la atención a los turistas que visitan la Ciudad.

1) ¿Conoce UD. Si los servicios de alojamientos de la Ciudad son de calidad?

Alternativas	Cliente	Porcentaje
Conoce usted	Si	50%
No conoce usted	No	50%
total	total	100%

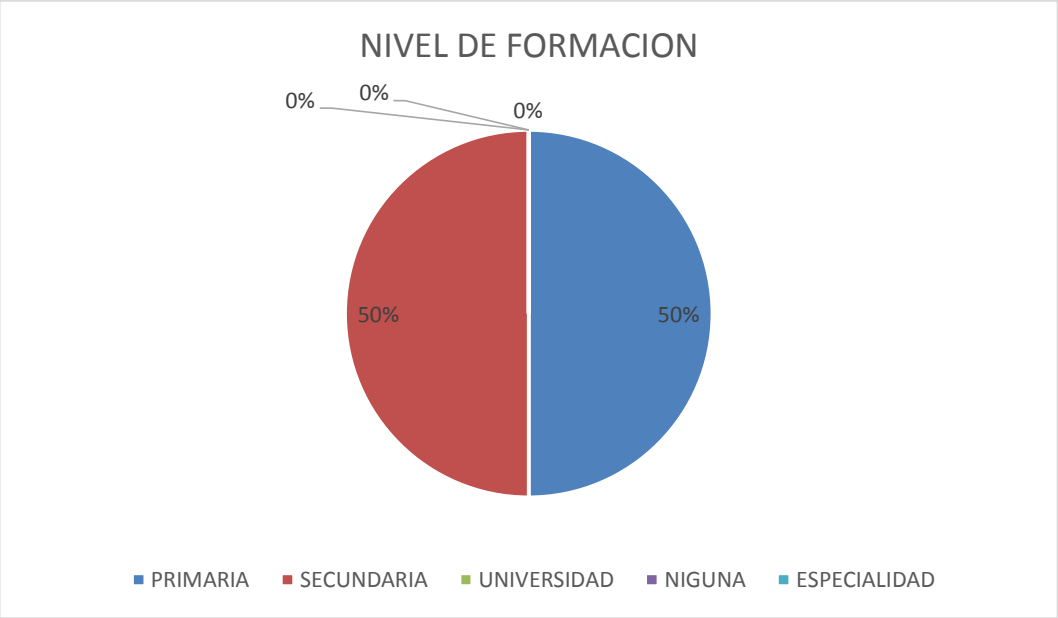


El 50% respondió que sí y el 50% que no cómo se puede observar en el gráfico.

Objetivo 1: Identificar el nivel de formación que tienen las personas que trabajan en los servicios de alojamientos de la Ciudad.

2) ¿Conoce UD. Con cuantas infraestructuras de alojamientos cuenta la Ciudad de Santa Ana y que nivel de formación tienen las personas que trabajan en ellos?

NIVEL DE FORMACION	PERSONAL	Porcentaje
PRIMARIA	FORMACION	50%
SECUDARIA	FORMACION	50%
UNIVERSIDAD	FORMACION	0%
NINGUNA	FORMACION	0%
ESPECIALIDAD	FORMACION	0%
TOTAL		100%

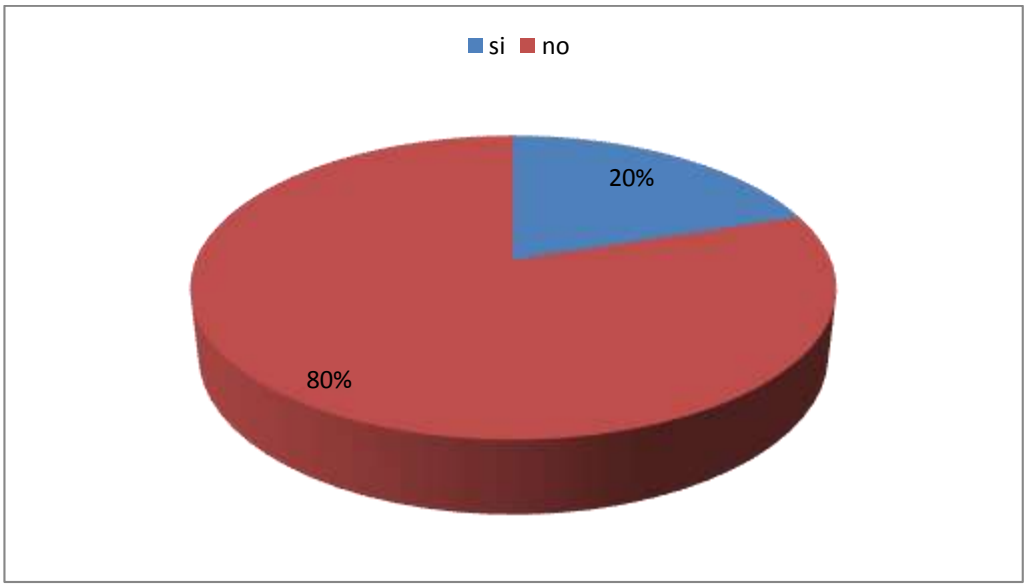


La segunda pregunta q les formulamos a los encuestados fue si conocían cuantas infraestructuras de alojamientos habían en la ciudad y que nivel de formación tenían las personas que trabajaban ellos respondieron de la siguiente manera, 50% que no conocían el número de establecimientos y el nivel de preparación de los trabajadores y un 50% que si como se puede observar en el gráfico.

Objetivo 3: Conocer la calidad de los servicios de alojamientos para de esta manera desarrollar propuestas de capacitación para mejorar la atención a los turistas que visitan la Ciudad.

3) Si se alojó en un hotel de la Ciudad quedo satisfecho con los servicios que les ofrecieron.

Alternativas	Cliente	Porcentaje
Servicios ofrecidos	Si	20%
Servicios ofrecidos	No	80%
total	total	100%

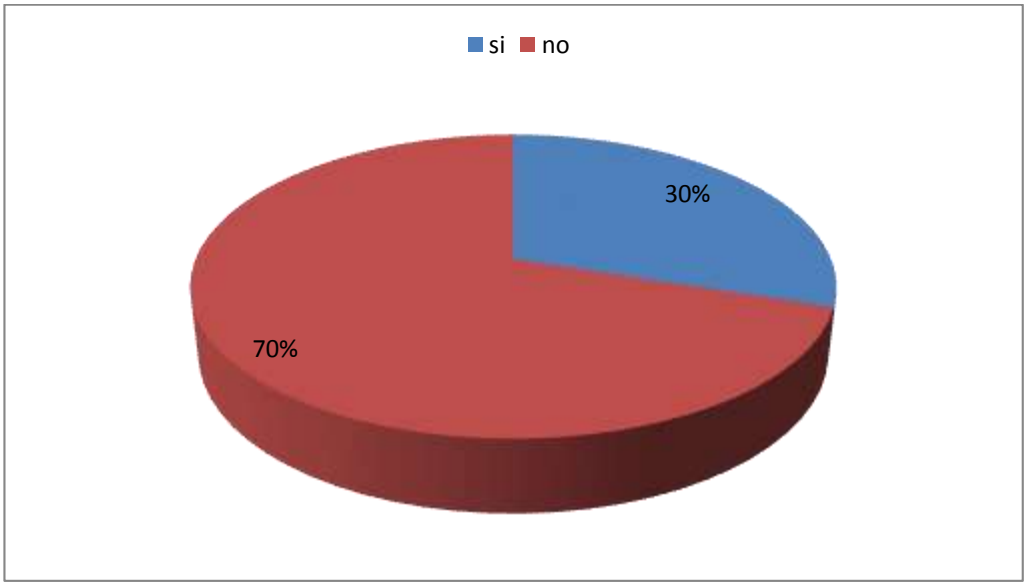


En la tercera pregunta que se les formulo a los encuestados se les pregunto que si se había hospedado en los hoteles de la Ciudad se sintió satisfecho con los servicios que les ofrecieron, un 80% contesto que no y un 20% que si como lo indica el gráfico.

Objetivo 2: Identificar la calidad de los servicios de alojamientos en la Ciudad de Santa Ana.

4) El hotel en el que se alojó contaba con servicios de restauración, internet, parqueadero, salas de eventos, discoteca, tv cable (servicios complementarios.

Alternativas	Cliente	Porcentaje
Servicios complementarios	Si	30%
Servicios complementarios	No	70%
total	total	100%

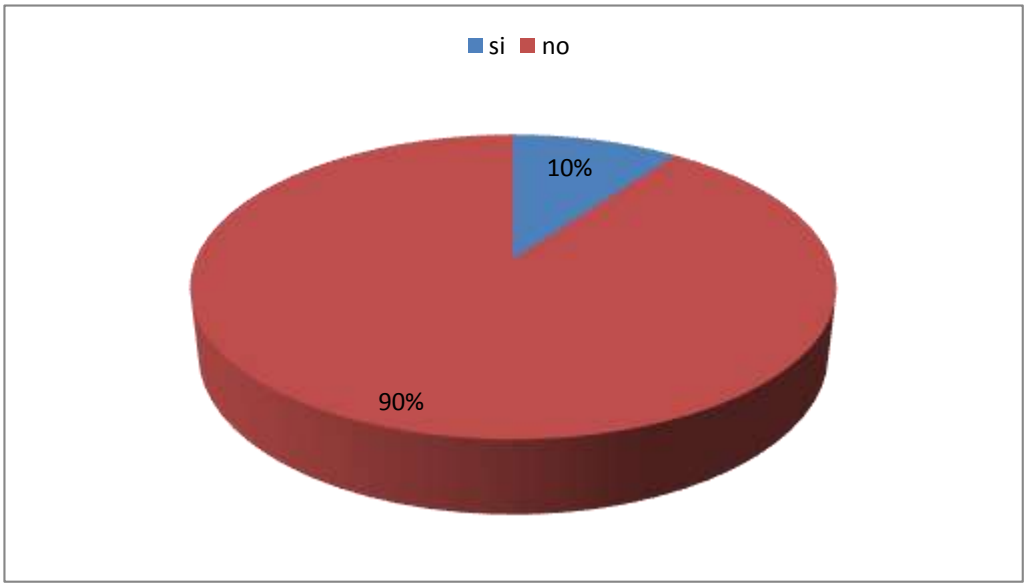


La cuarta pregunta que les hicimos a los encuestados fue que si se había hospedado en los hoteles de la Ciudad, estos contaban con los servicios básicos, un 70% contesto que no y un 30% que si como lo indica el gráfico.

Objetivo 1: Identificar el nivel de formación que tienen las personas que trabajan en los servicios de alojamientos de la Ciudad de Santa Ana.

5) Cree UD. Que el personal que lo atendió al momento de ingresar al hotel estaba capacitado en la atención a los clientes.

Alternativas	Cliente	Porcentaje
Capacitación de trabajadores	Si	10%
Capacitación de trabajadores	No	90%
total	total	100%

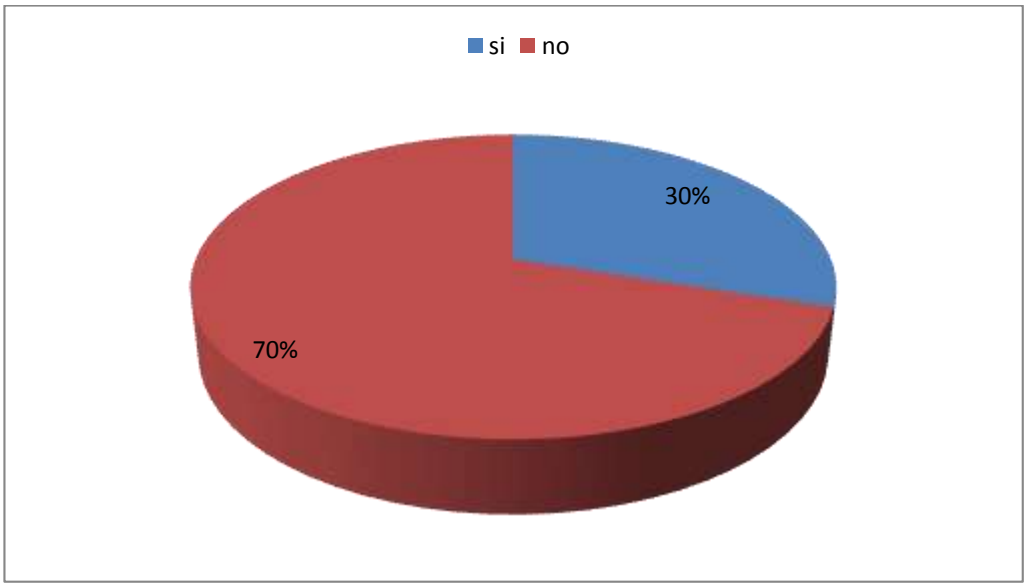


La quinta pregunta que se le formulo a los turistas fue que si al momento de ingresar a un hotel para adquirir los servicios de alojamientos el personal que los atendió estaban capacitados en la atención al cliente, un 90% respondió que no y un 10% que si como se lo puede observar en el gráfico.

Objetivo 1: Identificar el nivel de formación que tienen la personas que trabajan en los servicios de alojamientos de la Ciudad de Santa Ana.

6) Si llega de vacaciones, estudios o trabajos a la Ciudad se alojaría nuevamente a pesar del poco nivel de formación que tienen las personas que trabajan en los servicios de alojamientos.

Alternativas	Cliente	Porcentaje
Reservación contínua	Si	30%
Reservación contínua	No	70%
total	total	100%

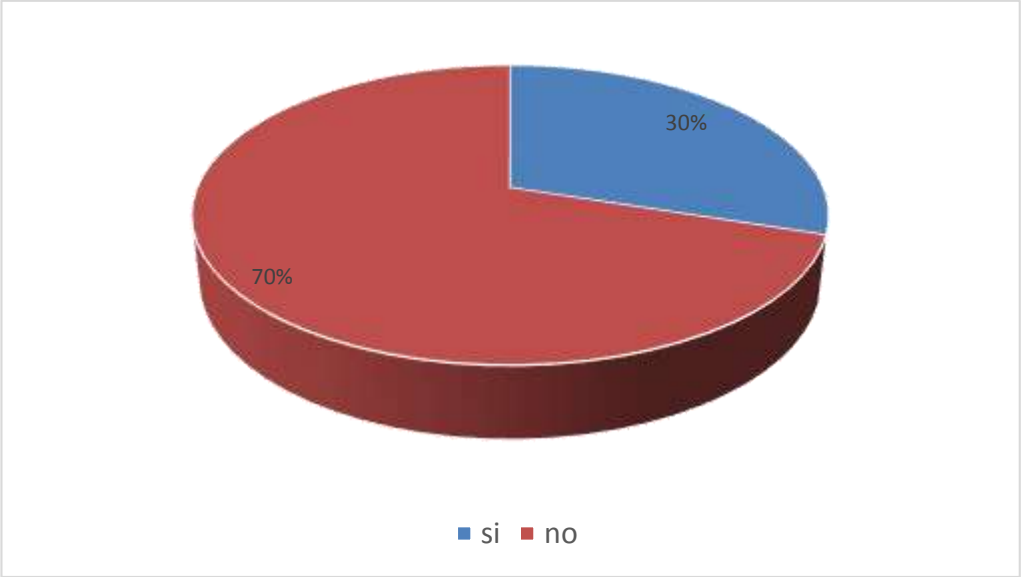


La sexta pregunta que se les formulo a los turistas fue que si llegaba nuevamente a la ciudad por cuestión de estudios o vacaciones ellos reservarían nuevamente una habitación. El 70% respondió que no y un 30% que si, como lo podemos observar en el gráfico.

Objetivo 2: Identificar la calidad de los servicios de alojamientos en la Ciudad de Santa Ana

7) Recomendaría los servicios de alojamientos de la Ciudad a sus amigos o familiares que vengan hacer turismo, una vez que UD. Identifico la calidad de los servicios.

Alternativas	Cliente	Porcentaje
Recomendaciones	Si	30%
Recomendaciones	No	70%
total	total	100%



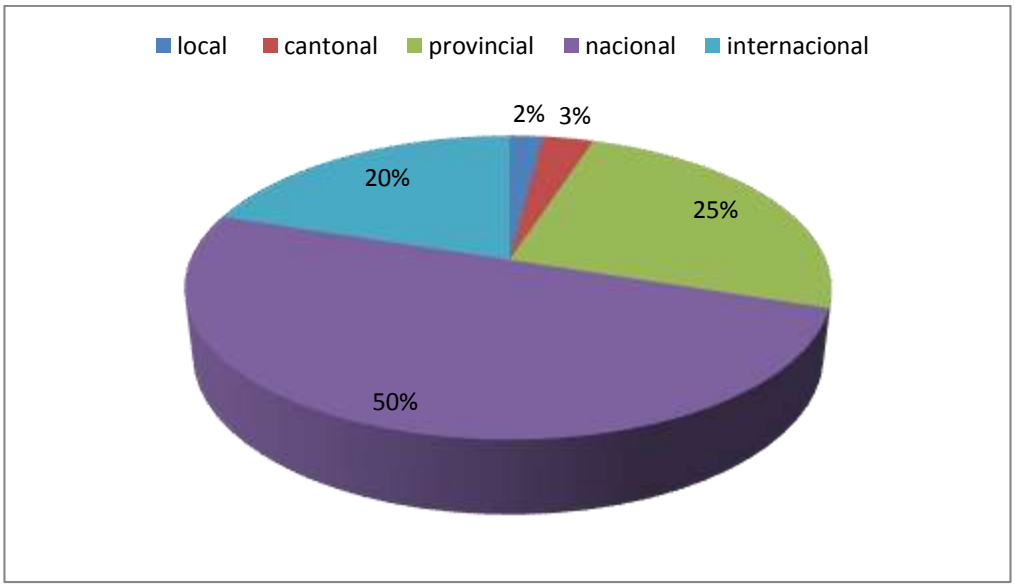
La séptima pregunta que se les hiso a los turistas encuestados fue que si sus amigos o familiares visitan la ciudad ellos les recomendarían los servicios de alojamientos de la ciudad, el 70% contesto que no y un 30% que si lo aria, como lo indica el gráfico,

Objetivo 2: Identificar la calidad de los servicios de alojamientos en la Ciudad de Santa Ana.

8) ¿Cómo le pareció la calidad de los servicios a UD. Que a solicitado una habitación en esta empresa de alojamiento, dependiendo el lugar de su residencia?

Lugar de residencia.

ALTERNATIVAS	CLIENTE	PORCENTAJE
Muy buena	Local	2%
Buena	Cantonal	3%
Ni buena ni mala	Provincial	25%
Ni buena ni mala	Nacional	50%
Regular	Internacional	20%
total		100%



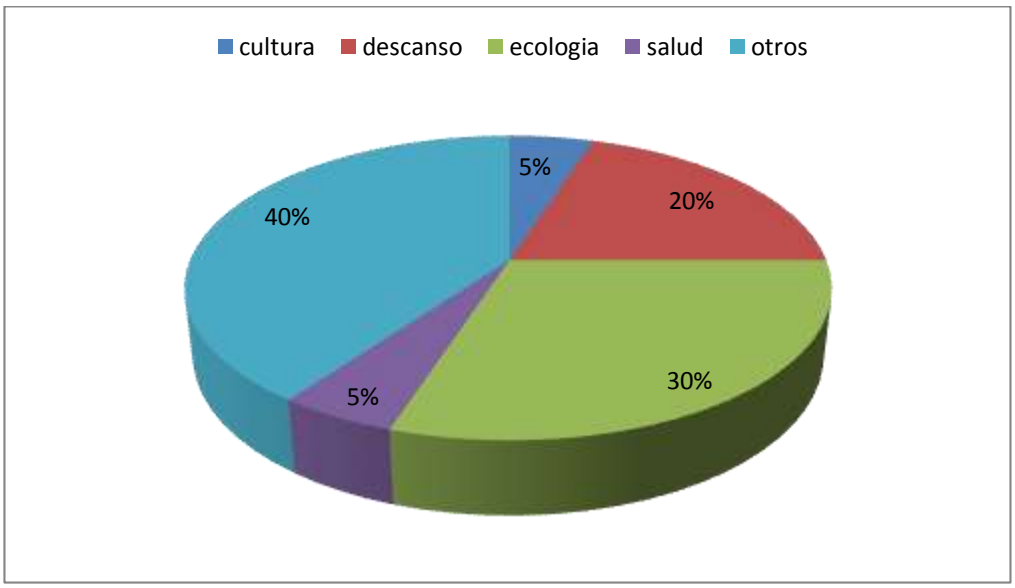
La pregunta ocho que se les formulo decía Ud. que solicito una habitación en esta empresa de alojamiento dependiendo de su procedencia como le pareció la calidad del servicio. Cliente local 2%, cantonal 3%, provincial 25%, nacional 50%, internacional 20%.

Objetivo 2: Identificar la calidad de los servicios de alojamientos en la Ciudad de Santa Ana.

9) Según el tipo de turismo que UD. Realizo en la Ciudad como califica la calidad de las empresas de alojamientos.

Motivo del viaje.

ALTERNATIVAS	CLIENTE	PORCENTAJE
Buena	Cultura	5%
Buena	Descanso	20%
Ni buena ni mala	Ecología	30%
Regular	Salud	5%
Muy buena	otros	40%
total		100%



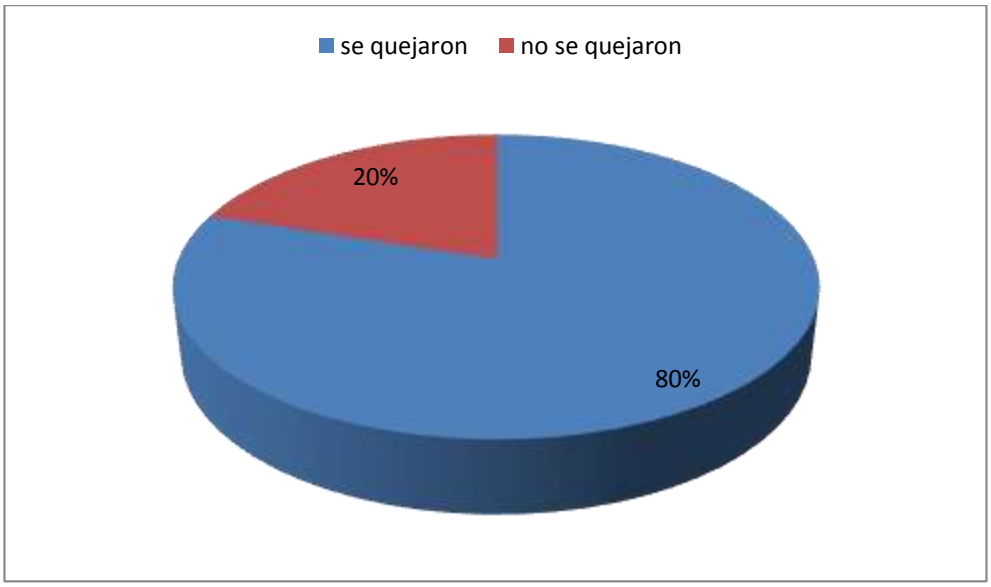
La pregunta nueve que se les formulo a los turista fue, según el tipo de turismo que realizo como califica la calidad de las empresas de alojamientos, cultural 5%, descanso 20%, ecología 30%, salud 5%, y otros 40%, como se puede observar en el gráfico.

Objetivo 3: Conocer la calidad de los servicios de alojamientos para de esta manera desarrollar propuestas de capacitación para mejorar la atención a los turistas que ingresan a la Ciudad.

10) Si UD. Adquirió los servicios de alojamientos de la ciudad presento alguna queja por la falta de capacitación.

Quejas.

Alternativas	Cliente	Porcentaje
Quejas	Si	80%
Quejas	No	20%
total	total	100%



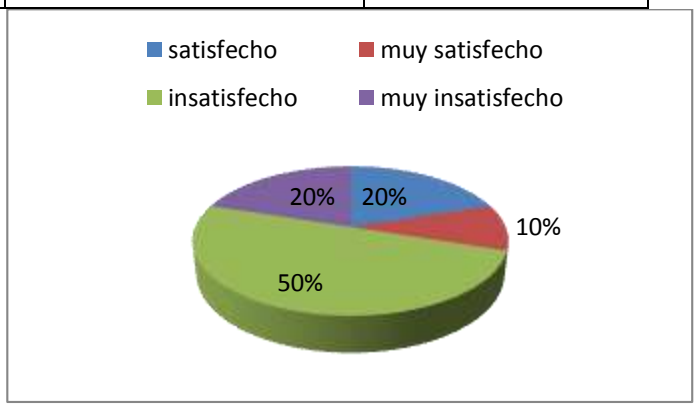
La pregunta diez que se les hiso a los turistas fue si al adquirir los servicios de alojamientos de la Ciudad presento alguna queja por algún motivo, el 80% respondieron que si, y el 20% que no como lo muestra el gráfico.

Objetivo 2: Identificar la calidad de los servicios de alojamientos en la Ciudad de Santa Ana.

11) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en lo referente a la calidad de los servicios de la Ciudad?

Nivel de satisfacción.

ALTERNATIVAS	CLIENTE	PORCENTAJE
Nacional	Satisfecho	20%
Local	Muy satisfecho	10%
Internacional	Muy insatisfecho	50%
Provincial	insatisfecho	20%
Total		100%



La última pregunta la y la más importante en mi investigación fue; cuál es su nivel de satisfacción una vez que desalojo el hotel en el que se encontraba hospedado. La mayoría contesto que se sentía insatisfecho con un 50% como se puede observar en el gráfico, y todo se debe a la mala calidad de los servicios según manifestaron los turistas.

CONCLUSIONES

Después de realizar la investigación se llega a las siguientes conclusiones:

Se determinó que la calidad en los servicios de alojamientos en la Ciudad de Santa Ana no está siendo manejada por un personal capacitado en la atención al cliente, esto siempre se vincula con la mala calidad al momento de recibir a los turistas. La capacitación fomentara un buen servicio de calidad en las infraestructuras de alojamientos y ayudara con el desarrollo turístico de la ciudad, evitando quejas y logrando un buen nivel de satisfacción en los turistas.

FICHA DE NIVEL DE FORMACION

FICHA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE FORMACION QUE TIENEN LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.												
NIVEL DE PREPARACION	**PRIMARIAA**		**SECUNDARIA**		**UNIVERSIDAD**		**ESPECIALIDAD**		**NINGUNO**	**CAPACITACIONES**		
NOMBRE DE ALOJAMIENTO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
HOSTAL GIRASOL			x								x	
HOSTAL OMAR ALEJANDRO			x								x	
HOSTAL MARITA			x								x	
MOTEL PALO SANTO			x								x	

Ficha elaborada por el investigador del proyecto.

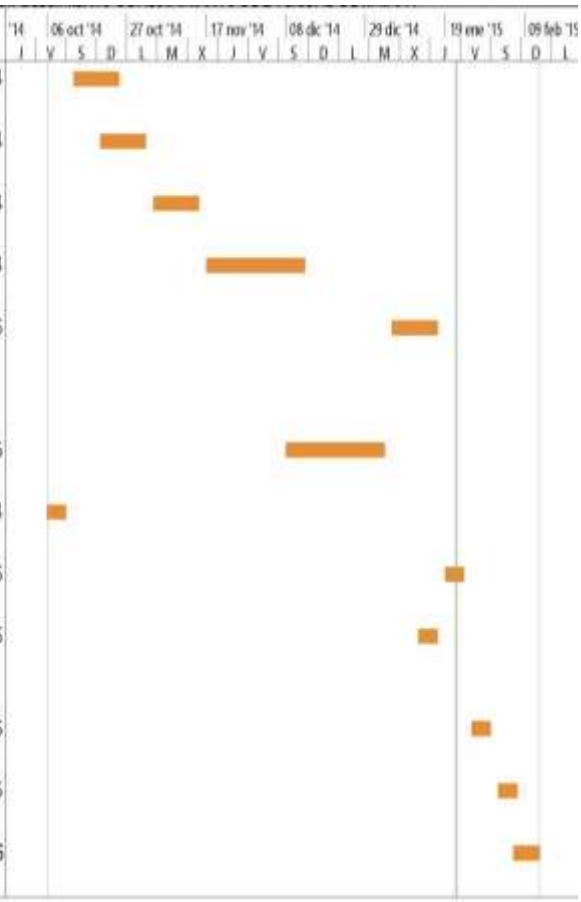
Al observar la ficha nos podemos dar cuenta que los resultados del nivel de formación con los que cuentan los trabajadores de los servicios de hospedajes es medio, la solución que puede cambiar estos resultados seria que tomaran cursos de capacitaciones para de esa maneja mejorar la calidad en la atención al cliente, solo así mejorarían sus ingresos económicos por contar con una especialidad certificada, pero además llenarían las expectativas que tienen los turistas de los servicios de alojamientos, ofreciendo servicio de calidad al momento de atender a los clientes.

FICHA DE OBSERVACION	
NOMBRE DE LOS ESTABLECIMIENTOS	Hostal Omar Alejandro Hostal Girasol Hostal Marita Motel Palo Santo
RAZÓN SOCIAL	Servicios de alojamientos
UBICACIÓN	Prov. Manabí Cantón Santa Ana
INFRAESTRUCTURAS DE ALOJAMIENTOS.	Las infraestructuras de alojamientos que ofrece la ciudad de Santa Ana no son buena ya que no cuenta con un personal capacitado ni con los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de los turistas.
CONDICIONES DE LOS LOCALES	Los servicios de alojamientos de la ciudad atienden en condición regular, ya que les hace falta capacitaciones e implementar servicios tecnológicos para la atención a los turistas, los trabajadores no están capacitados ocasionando la insatisfacción del visitante.
ATENCIÓN AL TURISTA	La atención al visitante no es buena pocos llegan, ya que no cuentan con personal capacitado en la atención al cliente,
OBSERVACIÓN	Se puede sacar como conclusión que en la ciudad existen servicios de alojamientos que están siendo visitados por turistas de varias localidades sin que existan los servicios necesarios ni peor aún cuenten con un personal capacitado que este inmerso en esta actividad.,

Ficha elaborada por el investigador del proyecto.

X. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Id		Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
1			SELECCIÓN DEL PROBLEMA	10 días	lun 13/10/14	vie 24/10/14
2			SELECCIÓN DEL TEMA	10 días	lun 20/10/14	vie 31/10/14
3			RECOPILACION DE INFORMACION	10 días	lun 03/11/14	vie 14/11/14
4			REDACCION DEL PROYECTO	20 días	lun 17/11/14	vie 12/12/14
5			PRESENTACION DEL PROYECTO A LA COMISION DE PROFESIONALIZACION	10 días	lun 05/01/15	vie 16/01/15
6			CORRECCIONES	20 días	lun 08/12/14	vie 02/01/15
7			DESIGNACION DE DIRECTOR DE TESIS	5 días	lun 06/10/14	vie 10/10/14
8			DESARROLLO DE LA INVESTIGACION	5 días	lun 19/01/15	vie 23/01/15
9			TABULACION E INTERPRETACION DE INFORMACION	5 días	lun 12/01/15	vie 16/01/15
10			SUSTENTACION DE TESIS	5 días	lun 26/01/15	vie 30/01/15
11			ENCUADERNACION	5 días	lun 02/02/15	vie 06/02/15
12			TITULACION	5 días	vie 06/02/15	jue 12/02/15



Proyecto: EL GASTO TURISTICO

Tarea		Resumen inactivo		Tareas externas	
División		Tarea manual		Hito externo	
Hito		solo duración		Fecha límite	
Resumen		Informe de resumen manual		Progreso	
Resumen del proyecto		Resumen manual		Progreso manual	
Tarea inactiva		solo el comienzo			
Hito inactivo		solo fin			

XI. BIBLIOGRAFÍA

Equipo Consultor TOURISM & LEISURE. (2006). Infraestructuras. *EUROPRAXI*, 268-270.

Aledo et al. (2010). Analisis de Mapas casuales de impactos del Turismo recidencial. *EMPIRIA Revista de metodologia de Ciencias Sociales*, 7-20.

Aledo, García, ortiz. (2010). ANALICIS DE MAPAS CASUALES DE IMPACTOS DEL TURISMO RECIDENCIAL. *EMPIRIA, Revista de metodologia de Ciencias Sociales*, 7-20.

Alen y Fraiz. (2006). Evaluacion entre la relacion existente entre la calidad de servicios, la satisfaccion y las intenciones de comportamiento en el ámbito del turismo termal. *REVISTA Europea de Direccion Económica de la Empresa*, 171-178.

Alen y Fraiz. (2006). EVOLUCION DE LA RELACION EXISTENTE ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIOS. 171-173.

Anzar y Rosellan. (2006). EL SECTOR TURISTICO EN LA COMUNIDAD VALENCIA: Unos elementos de analisis de la demanda en el marco de la economia geográfica. *REVISTA IVIE*, 3-28.

Bermúdez F. (2002). *Generalidades del Turismo Modulo de formacion.* COSTA RICA: INSTITUTO NACIONAL de Aprendizaje, Nucleo de Turismo.

Bethencourt, Díaz, Perez, Sanchez. (2005). La medicion de la calidad de los servicios prestados por los destinos turisticos. *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 265-268.

Casanova S y Loor E. (2012). DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD EN LA ATENCION AL CLIENTE EN EL SECTOR HOTELERO Y DE RESTAURANTE Y SU INCIDENCIA EL EL FLUJO DE TURISMO RECEPTIVO EN LA PARROQUIA DE CANOA, CANTON SAN VICENTE . *TESIS DE GRADO*. San Vicente, Manabí, ECUADOR: UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ.

Comición Europea. (2014). *SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS TURISTICOS.* Bruselas: Comición Europea.

Equipo Consultor Tourism & Leisure-Europraxi. (26 de Septiembre de 2007). Diseño del plan estrategico de desarrollo de turismo sostenible para el Ecuador "Plandetur 2020". *PLANDETUR 2020*. ECUADOR.

Fontanet G y Jaume J. (2011). Importancia y Situacion de la Accesibilidad wed para el turismo accesible. *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 317-326.

Gabriel J, Zapata S, Monterubbionesi D. (2011). IMPACTOS DEL TURISMO SOBRE EL CRECIMIENTO ECONÓMICO Y EL DESARROLLO . *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 159-291.

García B,. (2005). *Caracteristicas diferenciales del producto turistico.* EUROPA: Cuadernos de turismo.

Heskett, Sasser et al. (1997). The Service Profit Chain. *Putting the Service Profit Chain to Work*. New York, USA: The Free Press,.

Heskett, Sasser, Schlesinger. (1997). The Service Profit Chain. *Breaking the Cycle of Failure in Services*. New York, USA: Sloan Management Review.

Heskett, Sasser, Schlesinger. (1997). *The Service Profit Chain. Breaking the Cycle of Failure in Services.* New York: Sloan Management Review.

Inman C y Segura G. (1999). *Turismo en Centroamerica: El reto de la competitividad.* COSTA RICA: Consultor de CLACDS.

Javier Solsona M. (2014). Calidad en la gestion de alojamientos turisticos rurales. *Gestion Turistica (Valdivia)*, 65-89.

Korstanje M. (2011). LA INSEGURIDAD DEL TERRORISMO. *PASOS, REVISTA DE TURISMO Y PATRIMONIO CULTURAL*, 480-484.

La Universidade Anhembi Morumbi. (2014). LA HOSPITALIDADE. *REVISTE HOSPITALIDADE*, 5-10.

Marino, et al. (2009). Calidad en el sector turistico. *Una Revicion de la Literatura*, 4-9.

Marino, Hernandez, Martín, Sánchez. (s.f.). Calidad en el sector turistico. *Una Revicion de la Literatura*, 2-6.

Marreiro y Marques. (2011). Dimenciones de la calidad como antecedentes de la satisfaccion y fidelidad a los destinos turisticos de sol y playa. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 2-18.

Marreiro y Marques. (2011). Dimenciones de la calidad como antecedentes y fidelidad a los destinos turisticos de sol y playa. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 11-15.

Melgar s. (2011). Cases in Sustainable Tourism. An Experientail Approach to Marking Decisions. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 485-488.

Mendoza, Monterrubio, Fernandez. (2011). Impactos sociales del turismo en el centro integralmente planeado. *Gestion Turistica*, 50-52.

Millan, Diaz, Stevan. (2010). *SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA TURISTICA EN CASTILLA LA MANCHA.* ESPAÑA: ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EXPERTOS CIENTIFICOS EN TURISMO.

Monfort Mir, Vicente M. (2002). Estrategias competitiva y desempeño en la industria hotelera costera:Evidencias Empiricos en Benidorm y Peñilosca. *DIALNET*, 10-15.

Ortega, Fiembres, Ortega. (2011). Esparcimiento y recreacion como dimenciones del bienestar en la frontera norte del Mexico. *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 459-465.

Pereiro. (2012). Los efectos del turismo en las culturas indigenas de America Latina. *Revista Española de Antropologia Americana*, 155-169.

Piñar, Nava, Viñas. (2011). Migración y Ecoturismo en la Reserva de la Biosfera de los TUXTLAS (MEXICO). *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 383-396.

Pozo H, Aparecida R, Tachizawat t. (2011). IMPACTO DE LA MARCA EN LA FIDELIDAD DEL CLIENTE. *PASOS, REVISTA DE TURISMO Y PATRIMONIO CULTURAL*, 423-436.

Rodriguez D, Fraiz A. (2011). Gestion proactiva de crisis en el turismo. *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 279-289.

Rodriguez J. (2011). Lojicas turisticas de la fotografia. *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 480-488.

Rodriguez T, Álvarez de la T. (2013). VULNERABILIDAD DEL TURISMO Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL ANTES DESASTRES. *REDMARKA,Revista Digital de Marketing Aplicado*, 149-155.

Sánchez M. (2011). MIRADAS ANTROPÓLOGICAS SOBRE LA CALIDAD. *PASOS, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 477-481.

Solsona J. (2014). Calidad en la gestion de alojamientos turisticos rurales. *VALDIVIA, Gestión turistica*, 65-89.

Terry. (1999). *Administración.* MEXICO: CONTINENTAL.

Vicente M, Monfort Mir. (2002). Estrategia competitiva y desempeño en la industria hotelera costera:Evidencias Empiricos en Benidorm y Peñiscola. *DIALNET*, 10-15.

XII. PROPUESTA

CREACIÓN DE UN CENTRO DE CAPACITACIÓN PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS.

OBJETIVOS

a) OBJETIVO GENERAL

- Capacitar a las personas que prestan servicios turísticos en la ciudad.

b) OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Dar una nueva oportunidad de estudios a jóvenes con una profesión que será certificada por el Ministerio de Turismo para la atención al cliente.

- Realizar inventarios para saber cuántos prestadores de servicios existen en la Ciudad y de esta manera capacitar a todas las personas que están inmersas en negocios en los cuales se presten servicios turísticos.

- Impulsar el desarrollo mediante capacitaciones de emprendimiento de servicios turísticos para mejorar su calidad y así colaborar con el desarrollo turístico de la Ciudad.

JUSTIFICACIÓN

En la Ciudad de Santa Ana existen muchos emprendedores los cuales han logrado ofrecer nuevos servicios y productos a los turistas sin que ellos tengan ningún conocimiento de cómo atender a sus clientes al momento de que ellos adquieran lo servicios que les ofrecen al público, la falta de capacitación ha hecho que a pesar de tener buenos productos y servicios los turistas se sienten insatisfechos por la falta de atención al cliente al momento de adquirir su servicios causando un impacto enorme para los prestadores de servicios turísticos de la Ciudad.

El vio-corredor es el lugar que más atrae a los turistas de diferentes localidades por su gran variedad de balnearios de agua dulce, en el cual existen gran cantidad de prestadores de servicios turísticos los mismos que ofrecen al público diferentes tipos de servicios tales como: servicios de restauración, servicios de camping, servicios de alojamientos, fincas agro-turísticas, relax, ocio y otros atractivos naturales propios de la zona. Toda esta riqueza natural ha sido una de las fuentes de ingresos de más relevancia para la Ciudad, pero sobre todo para las personas que directa o indirectamente se benefician del turismo sin que sean manejados de una manera adecuada, todas estas falencias son las que debemos mejorar, mediante la investigación estoy poniendo a consideración la creación de un centro de capacitación para de esta manera mejorar la calidad de los servicios de los prestadores turísticos de la Ciudad.

OPERATIVIDAD

- La operatividad de la propuesta para conformar el centro de capacitación obedecerá una serie de acciones tales como.

ACCIONES PARA LA CREACION DEL CENTRO DE CAPACITACION

- Convocatoria.
- Invitación a los dueños y trabajadores que prestan servicios turísticos en la ciudad.
- Comunicación a las autoridades de la Ciudad.
- Elección de la directiva.

ACCIONES DEL CENTRO DE CAPACITACION

- Clases
- Cursos
- Talleres
- Capacitaciones
- Avalización del Ministerio de Turismo
- Impulsar la calidad en los servicios turísticos de la Ciudad mediante el centro de capacitación.

RECURSOS

- Autoridades emprendedoras
- Ministerio de Turismo
- ONG internacionales.

INFRAESTRUCTURA

- Recursos financieros del Estado.
- ONG Internacionales.
- Municipalidad.
- Consejo Provincial.

INSTITUCIONES INVOLUCRADAS

- Gobierno Cantonal
- Gobierno Provincial de Manabí
- Ministerio de Turismo
- SETEC
- Departamento de Turismo
- ITUR de la Ciudad.

Desarrollo del contenido.

Mediante la convocatoria se dará a conocer cuáles serán las directrices que tomara el centro de capacitación para la ejecución de las capacitaciones, es necesario que todas las personas que están involucradas en el negocio del turismo escuchen y de esta manera sepan que todo lo que se presenta en esta convocatoria es dar la facilidad de capacitarse con un personal capacitado pero además también se extenderán los convenios entre el centro de capacitación y las Universidades para que de esta manera los futuros profesionales en la materia del turismo compartan sus conocimientos dando un apoyo mutuo ya que los estudiantes tienen que realizar prácticas pre-profesionales para poder obtener el título en la su profesión, se elegirá una comitiva entre las autoridades y los participantes para de esta manera el personal se sienta más involucrado con el centro de capacitación. Las clases serán escogidas por los participantes, se dará la facilidad de que los cursos, talleres o capacitaciones se den los días de semanas y los fines de semanas, así como el horario para que no los limite en su campo laboral, se pedirán charlas e inclusos seminarios de turismo en la Ciudad con el

fin de que los participantes obtengan certificados que serán muy útiles para su hoja de vida.

Los recursos serán dados por las instituciones del estado las mismas que pueden permitir a que otras instituciones gubernamentales o no gubernamentales para de esta manera apoyar al mayor conocimiento con profesionales con nuevos conocimientos de otros países, además de contribuir para comenzar las construcciones de las propias aulas de capacitaciones.

El proceso de la ejecución del proyecto es didáctico que sea llamativo e incluso se podrían tomar algunos puntos como referencia una vez aceptada la propuesta por el público en general. Pongo a consideración algunos puntos para que el proceso sea de mayor beneficio para la ciudadanía.

1-Participación de los prestadores de servicios y emprendedores

2-Colaboración de las autoridades

3- Materiales de apoyos otorgados por el Ministerio de turismo

4-Convenios entre el centro de capacitación y las Universidades

5-Impartir conocimientos adquiridos con instituciones educativas

Estas estrategias tienen que ser tomadas en cuenta para su buen funcionamiento, pero además se debe incentivar a los estudiantes con recorridos para que conozcan todas las bondades que les ofrece la profesión del turismo y a la vez que vivan en carne propia lo que siente un turista al adquirir servicios turísticos de mala calidad.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Nº	Actividades	Mes 1	Mes	Mes	Mes 4	Mes 5
1	**Selección del tema**					
1.1	Presentación de la propuesta de capacitación a la ciudad.					
1.2	Convocatoria de todo los prestadores de los servicios de la ciudad					
2	**Recursos e infraestructura**					
2.1	Presentación de la propuesta a las autoridades					
2.2	Construcción de las infraestructura					
3	**Desarrollo de la**					
3.1	Clases, cursos, talleres, capacitaciones**.**					
	Certificados abalizados por el ministerio de turismo					

CERTIFICACION

LCDO.HÉCTOR SIMÓN PINARGOTE VÉLEZ. CATEDRÁTICO DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ “UNESUM”

CERTIFICA:

Que el trabajo de investigación titulado **LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS Y SU IMPACTO EN LOS TURISTAS QUE INGRESAN A LA CIUDAD DE SANTA ANA,** elaborado por el egresado **José Daniel García Martínez,** ha sido revisado y desarrollado conforme con los lineamientos de la Metodología de la Investigación Científica y las normas establecidas por la Universidad y la carrera de Ingeniería en Ecoturismo.

En consecuencia autorizo su presentación y sustentación.

Jipijapa 05 de Enero de 2015

Lcdo. Héctor Simón Pinargote Vélez

TUTOR DE TESIS

ANEXOS

ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objeto obtener de usted valiosa información para ser utilizada en el proyecto de investigación.

El método de encuesta que escogí, fue el de la entrevista personal y las preguntas que se formularon en el cuestionario fueron las siguientes:

CUESTIONARIO

1) ¿Conoce Ud. si los servicios de alojamientos de la ciudad de Santa Ana son de calidad?

SI……. NO……..

2) ¿Conoce Ud. con cuantas infraestructuras hoteleras cuenta la Ciudad de Santa Ana, y que nivel de formación tienen las personas que trabajan en ellas?

SI…….. NO……

3) Si se hospedo en un hotel de la Ciudad quedo satisfecho con los servicios que les ofrecieron

SI…… NO……..

4) El hotel en que se alojó contaba con servicio de restauración, internet, parqueadero, salones de eventos, discoteca, tv cable. (Servicios complementarios)

SI…… NO……..

5) Cree UD. Que el personal que lo atendió al momento de ingresar al hotel estaba capacitado en la atención al cliente.

SI…… NO……..

6) SI llega de vacaciones, estudios o trabajo a la Ciudad se alojaría nuevamente a pesar del poco nivel de formación que tienen las personas que trabajan en los servicios de alojamientos.

SI……. NO……

7) Recomendaría los servicios de alojamientos de la Ciudad a sus amigos o familiares que vengan hacer turismo, una vez que Ud. identifico la calidad de sus servicios.

SI…….. NO……

8) ¿Cómo le pareció la calidad de los servicios a Ud. que ha solicitado una habitación en esta empresa de alojamiento dependiendo de su Lugar de residencia?

Local ……

Cantonal …….

Provincial …….

Nacional …….

Internacional …….

9) ¿según el tipo de turismo que Ud. realizo en la ciudad cómo calificaría la calidad de las empresas de alojamientos de la ciudad?

Descanso ……

Salud ……

Cultural ……

Ecológica ……

Otros ……

10) Si Ud. adquirió los servicios de alojamientos de la ciudad presento alguna queja por la falta de capacitación.

SI ……. NO……

11) Cuál es su nivel de satisfacción en lo referente a la calidad de los servicios de alojamientos de la Ciudad.

Muy satisfecho ……..

Satisfecho ……..

Insatisfecho ……..

Muy insatisfecho ……..

MATRIZ DE COHERENCIA ENTRE PROBLEMAS – OBJETIVOS E HIPÓTESIS

PROBLEMA GENERAL	**OBJETIVO GENERAL**	**HIPOTESIS GENERAL**
¿Cómo incide la calidad de los servicios de alojamientos y que impacto causan en los turistas que ingresan a la ciudad de Santa Ana?	Determinar la calidad de los servicios de alojamientos y que impacto causan estos en la satisfacción de los turistas que ingresan a la ciudad de Santa Ana.	La calidad de los servicios incide en la satisfacción de los turistas que ingresan a la ciudad de Santa Ana.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	**OBJETIVOS ESPECIFICOS**	**HIPOTESIS ESPECIFICAS**
¿Qué nivel de formación profesional tienen las personas que trabajan en los servicios de alojamiento de la ciudad de Santa Ana?	Identificar el nivel de formación que tienen las personas que trabajan en los servicios de alojamientos en la ciudad de Santa Ana	La falta de atención al cliente en los servicios de alojamiento está causando que los turistas no se hospeden en la Ciudad de Santa Ana.
¿Qué infraestructura poseen los servicios de alojamiento de la ciudad Santa Ana?	Identificar la calidad de las infraestructuras que poseen los servicios de alojamientos de la ciudad de Santa Ana.	La falta de servicios complementarios están afectando los servicios de alojamiento en la ciudad de Santa Ana.
¿Cuál es el nivel satisfacción de los visitantes sobre la calidad de los servicios e infraestructura de alojamiento en la ciudad de Santa Ana?	Conocer la percepción de los visitantes sobre la calidad de los servicios de alojamiento para de esta manera desarrollar propuestas de capacitación para mejorar la atención a los turistas que visitan la ciudad de Santa Ana.	La mala calidad de los servicios de alojamiento afectara a la Empresa hotelera por los ingresos económicos que los turistas no dejaran en la ciudad de Santa Ana.

Ficha elaborada por el investigador del proyecto.

CALIDAD EN LOS SERVICIOS QUE OFRECEN Y LA ATENCION AL CLIENTE.		**Muy alta**	**Mala**	**Ni Mala ni Buena**	**Buena**	**Muy buena**	**OBSERVACIONES**
PERSONAL QUE TRABAJA EN LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTOS	¿Está capacitado para La atención al cliente, que calificación Ud. le daría?						
CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS QUE LE OFRECIERON	¿Qué calificación le daría Ud. a los servicios complementarios tales como servicio de telefonía y tv cable en todas las habitaciones?						
	El servicio de parqueo vehicular cuenta con guardianía y como están capacitados.						
	La Disponibilidad del internet en todas las habitaciones es.						
NIVEL DE SATISFACCION	La Calidad en todos los servicios que les ofrecieron fue.						
	El cumplimiento de sus necesidades o expectativas por el personal del hotel según Ud. como fueron.						
	La Satisfacción de los turistas que ingresan a las empresas de alojamientos de la ciudad fue según mi investigación.						
	La manera que se comportó el personal fue.						

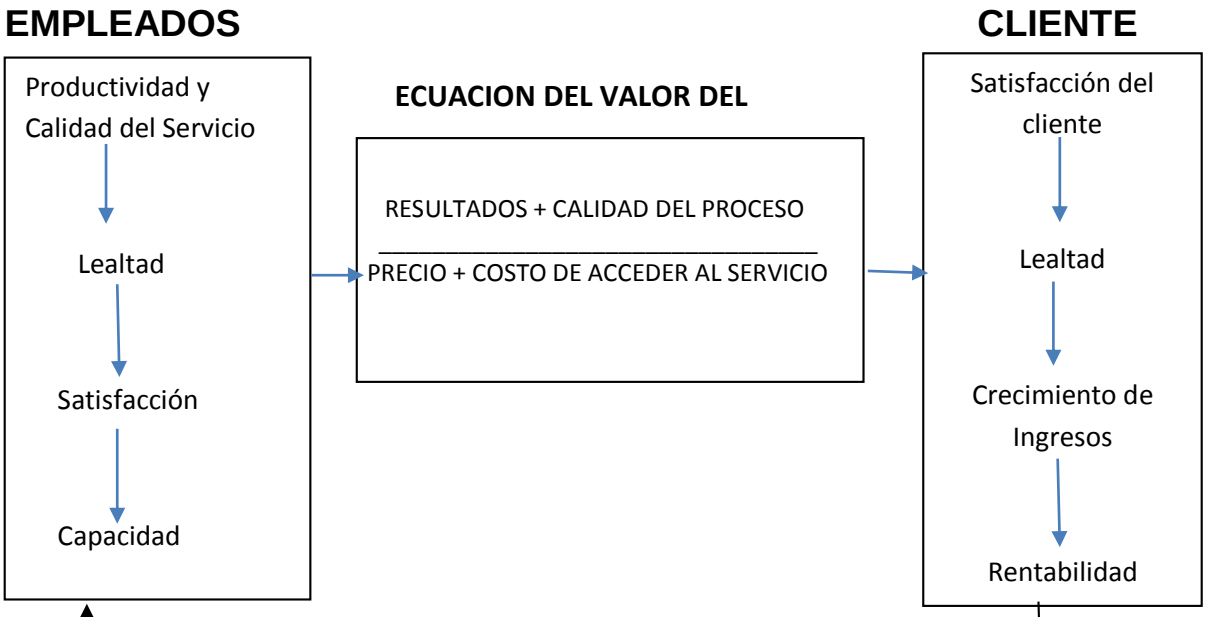


FIGURA: Elementos del “Service Profit Chain”